

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO**

**1. DEFINICION OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de la contratación es la prestación de los servicios de recepción y conserjería en la sede de la Fundación IMDEA SOFTWARE. El servicio deberá prestarse en inglés siempre que sea requerido.

Están incluidos todos los gastos y factores de valoración que según los documentos contractuales y la legislación vigente sean por cuenta del adjudicatario, así como las tasas y los tributos de cualquier índole.

El contenido del presente Pliego revestirá carácter contractual, por lo que deberá ser firmado, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

**2. CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Lugar: Edificio IMDEA Software en el Campus de Montegancedo s/n. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid).

**3. ALCANCE Y CONDICIONES DEL SERVICIO**

Duración del servicio: del 1 de julio del 2023 al 30 de junio de 2024 con posibilidad de dos prórrogas anuales.

**1. Obligaciones en la prestación del servicio.**

- a. Los referidos servicios de recepción y conserjería, en adelante, auxiliar de servicios, se realizarán en horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, todos los días laborables según calendario de Madrid.
- b. El personal asignado para la prestación del servicio deberá ser aprobado previamente por IMDEA Software.

El personal deberá tener conocimientos de inglés que le permitan atender llamadas telefónicas y a los visitantes extranjeros. La Fundación IMDEA Software podrá comprobar el nivel de inglés requerido y, en caso de no ser suficiente, solicitar el cambio del personal asignado.

Cualquier sustitución del personal que preste el servicio objeto del contrato deberá ser autorizada por el responsable de la Fundación IMDEA, independientemente de la obligación formal de comunicar dicha sustitución.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

- c. La empresa adjudicataria dispondrá de una delegación en la Comunidad de Madrid.
- d. La empresa adjudicataria dispondrá de uno o varios responsables de supervisión, coordinación y control del servicio que se presta, velando por el cumplimiento del servicio y en general, por lo estipulado en este pliego. Las personas designadas como interlocutores por parte de la empresa deberán disponer de un sistema de localización inmediata, vía telefónica, diariamente y durante el horario que requiera el servicio.

La empresa comunicará a la Fundación IMDEA Software el nombre y apellidos de las personas que prestarán el servicio e informará oportunamente y con antelación de todos los cambios de personal.

- e. La empresa adjudicataria asumirá la responsabilidad contractual efectiva como empresario, en relación con sus trabajadores y manteniendo a estos dentro del ámbito de su poder de dirección en la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria cumplirá con la normativa de aplicación en materia laboral, de seguridad social, accidentes, seguridad e higiene en el trabajo y tributaria. Así mismo facilitará, a requerimiento de la Fundación IMDEA Software, la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha normativa vigente.

La formación del personal adscrito al servicio corresponde a la empresa. Con carácter obligatorio todo su personal deberá conocer el Plan de Emergencia del Centro y los Protocolos que para los puestos serán facilitados por la Fundación IMDEA Software a la empresa. La empresa se hará cargo de informar al trabajador y deberá facilitar el registro de entrega de la misma a la Fundación IMDEA Software.

Las horas de formación no serán facturadas como horas de trabajo y los gastos de cualquier curso de formación correrán a cargo del adjudicatario. La empresa adjudicataria se obliga a aportar, para la ejecución del servicio, el personal necesario con la formación y experiencia adecuada para desarrollar los trabajos satisfactoriamente, quedando la Fundación IMDEA Software eximida de toda responsabilidad respecto a dicho personal, especialmente en todo lo concerniente a salarios, Seguridad Social, indemnizaciones, accidentes laborales y demás contingencias laborales y civiles que corresponderá al adjudicatario.

En los casos de ausencia de las personas que presten el servicio, por motivo de enfermedad, vacaciones o cualquier otra causa, ésta no supondrá la interrupción del mismo, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución inmediata por otro trabajador de, al menos, igual cualificación.

El adjudicatario garantizará la confidencialidad de toda la información, y documentación manejada en la ejecución del contrato, sin que pueda, en ningún caso, hacer uso de la misma, fuera de las dependencias de la Fundación IMDEA Software.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

- f. La empresa adjudicataria se compromete a realizar el pago de nóminas, incluyendo todos los conceptos salariales devengados, de la totalidad de los auxiliares de servicio que presten su servicio en las instalaciones de la Fundación IMDEA Software. En caso de ser necesario, la entidad adjudicataria se compromete a llevar una contabilidad separada para realizar los correspondientes pagos.
- g. Cuando la prestación del servicio no se esté realizando de manera adecuada, la Fundación IMDEA Software podrá exigir al adjudicatario la sustitución de cualquier trabajador de los asignados a cada uno de los centros objeto del presente pliego. El adjudicatario se compromete a realizar esta sustitución en el plazo de una semana.
- h. El personal adscrito al contrato lo estará de una forma permanente sin cambios, salvo las sustituciones obligadas por enfermedad, accidente, permisos o vacaciones, disciplina o necesidad empresarial; debiendo ser sustituidos inmediatamente, de tal modo que el servicio quede cubierto en todo momento.
- i. Necesidades sobrevenidas. El contratista dispondrá de personal formado para cubrir cualquier suplencia de forma inmediata. Si esta necesidad fuera imputable a la Fundación (tareas extraordinarias que requirieran de personal de apoyo), el contratista dispondrá de personal formado para cubrir esa necesidad en el tiempo convenido entre las partes.
- j. Cualquier cambio de personal debido a las causas expuestas deberá ser comunicado, a la mayor brevedad posible a la Fundación; con indicación expresa la causa, de los nombres de las personas designadas para la sustitución y su calificación profesional, que, en ningún caso, será inferior a la requerida en el presente pliego, así como los días a sustituir.
- k. Mensualmente se entregará un informe con los partes de trabajo firmados y sellados por la empresa adjudicataria adjuntos. El informe dará detalle de los trabajos realizados por cada persona, incidencias y demás aspectos de la calidad de los servicios prestados.

Junto con este informe se presentará los justificantes de pago de los costes salariales, en los que se haga constar el abono de los salarios a los trabajadores asignados al servicio, así como de los seguros sociales correspondientes.

**2. Funciones:**

El perfil de personal asignado al servicio es recepcionista-telefonista-auxiliar administrativo, con un claro predominio de la atención al público. Entre sus funciones están:

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

**2.2.1 Funciones en el puesto de recepción y conserjería:**

- Acogida y atención al público.
- Atención y orientación a las visitas y al público en el acceso al edificio. El idioma de trabajo es el inglés.
- Registro de visitas.
- Solicitud de transporte para visitas.
- Tareas de guardarropa si fuera necesario.

**2.2.2 Funciones de atención telefónica:**

- Atención telefónica de las llamadas entrantes. El idioma de trabajo es el inglés.

**2.2.3 Control de accesos:**

- Apertura, control y cierre de accesos.
- Control de acceso y de identificación si fuera necesario, sin retención de la documentación personal.

**2.2.4 Funciones de Custodia:**

- Custodia de las llaves y tarjetas de acceso, siendo responsabilidad del contratista las consecuencias derivadas de su extravío o desconocimiento de la localización de las llaves/tarjetas de acceso.

**2.2.5 Funciones de registro y distribución:**

- Recepción de mercancías.
- Recepción, registro de entrada y salida, custodia y distribución de la correspondencia (ordinaria y mensajería), incluido la recogida del correo en el buzón de la Fundación.
- Manejo aparatos reprográficos, informáticos y cualquier otro necesario para el desarrollo de sus funciones.
- Archivo de documentación.
- Apoyo en la preparación y ejecución de eventos.

**2.2.6 Funciones de logística y servicios generales:**

- Colaboración en la preparación del envío de cartas o paquetes, incluyendo la manipulación física de los mismos.
- Reciclaje de pilas, baterías y tóner.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

- Reposición de papel en impresoras.
- Apoyo en el traslado de pequeño mobiliario y paquetería cuando se requiera.
- Apoyo en labores de administración que no requieran una formación específica ni supongan un riesgo adicional al de la prestación del servicio cuando así sea requerido.

**2.2.7 Funciones Contra incendios:**

- Custodia de la Central de Alarmas y dar aviso al responsable en el caso de que alguna se active.
- Verificación del estado de funcionamiento de la central de alarmas contra incendios. Ante las alarmas producidas por la central de protección contra incendios, el auxiliar hará acto de presencia en el lugar de procedencia de la alarma, verificando el motivo de la misma y actuará con arreglo al protocolo establecido por el Plan de Autoprotección de la Fundación IMDEA Software.
- Verificación de que las vías contempladas como vías de evacuación se encuentren libres de obstáculos, y que la iluminación en su recorrido funciona en todos sus puntos.
- Velarán porque estén libres de obstáculos las inmediaciones de las puertas de salida de emergencia. Así como en los espacios reservados para ambulancias y coches de bomberos.

**2.2.8 Revisión de las instalaciones:**

- Por lo menos una vez por la mañana y otra por la tarde, realizarán una revisión completa del edificio para comprobar el estado general del mismo. En el caso de observar desperfectos u otra circunstancia que deba ser informada, se lo notificarán a los responsables de IMDEA Software y a la empresa.
- En concreto se encargará de observar si en las salas/zonas comunes/impresoras hay material documental o de otro tipo que tenga que ser retirado o destruido, coordinando en su caso su retirada con el servicio de limpieza si es necesario.
- En ambas revisiones se seguirá un protocolo con base en una lista de comprobación a facilitar por IMDEA Software en donde se detallarán los pasos a seguir.

**2.2.9 Otras Funciones:**

- Exigencia del cumplimiento de las normas del establecimiento (las normas internas establecidas, y que se respeten y usen adecuadamente las instalaciones y mobiliario del centro) que no conlleve la realización de acciones coactivas o de

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

control de identidad o de efectos personales de las personas que puedan incurrir en tales conductas.

- Velar porque las instalaciones queden en el estado adecuado en los horarios de cierre, inspeccionando el edificio/centro e instalaciones.
- Informar a servicio gestor dentro de la Fundación IMDEA Software ante cualquier anomalía, desperfecto o incidencia que pudiera observar en las instalaciones.
- Velar porque las instalaciones queden en el estado adecuado en los horarios de cierre, inspeccionando el edificio/centro e instalaciones

**3. Medios humanos y materiales.**

**3.a) Uniformidad y medios materiales**

El personal que preste el servicio irá provisto de uniformidad de prendas de vestir facilitadas por la empresa adjudicataria, así como de un teléfono móvil. Deberá mantener una apariencia limpia y aseada y cumplir en todo momento con las reglas generales de disciplina, buen comportamiento y horario de trabajo.

El uniforme será adecuado a la institución a la que presta servicios, dedicada a la investigación al más alto nivel. La Fundación podrá exigir modificaciones en el uniforme propuesto por la adjudicataria si considera que no ofrece una imagen adecuada.

**3.b) Perfil del personal asignado al contrato.**

Dado que se establece como condición especial el mantenimiento del personal actualmente adscrito al contrato, no es necesario certificar las capacidades de este personal.

En caso de necesidad de sustitución, el personal que prestará el servicio debe tener conocimientos de inglés al menos un B1 o equivalente. Si no se acompaña certificado oficial, el personal de IMDEA Software podrá valorar la capacidad de los auxiliares de comunicarse en el idioma inglés con angloparlantes en comunicación verbal; experiencia de al menos tres años en puesto similar al ofertado y formación específica sobre primeros auxilios de al menos 20 horas que se deberá acreditar con un certificado de aprovechamiento.

Los Currículum Vitae presentados deberán permitir la identificación del titular del mismo mediante nombre y apellidos. Los licitadores deberán contar con los consentimientos de los interesados para facilitar sus datos a IMDEA Software

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

con el fin de valorar la idoneidad de las candidaturas propuestas.

**3.c) Formación.**

En caso de sustitución el personal deberá hablar y escribir correctamente el castellano. También deberá estar formado en el uso y manejo de los medios ofimáticos básicos y técnicos que deba utilizar para el desempeño de su labor. Así mismo, tendrá conocimientos de inglés que permitan la realización de su trabajo. El personal deberá disponer en todo caso de experiencia suficiente y adecuada, considerando como tal haber prestado servicios similares.

No obstante, IMDEA Software se reserva el derecho a efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación escritas y/o de solicitar cuanta documentación adicional estime necesaria a lo largo de la ejecución del contrato en el caso de resultar el licitador adjudicatario.

**3.d) Condiciones adicionales.**

El personal elaborará para cada turno, partes diarios escritos en los que se detallará pormenorizadamente la actividad realizada durante el servicio, haciendo hincapié en aquellas incidencias que hayan observado durante su turno de trabajo, especificando la hora en la que tuvo lugar y realizando una descripción de lo acontecido. Los partes serán enviados a los responsables designados por la Fundación al finalizar cada servicio. Independientemente de la información escrita que la empresa adjudicataria facilite al servicio gestor dentro de la Fundación de cualquier incidencia relevante, se mantendrá informado verbal y puntualmente a los responsables del mismo, quienes determinarán en cada momento las acciones a seguir. Toda aquella documentación originada por intervenciones del personal de la empresa contratada será considerada propiedad de la Fundación IMDEA Software, no pudiendo, en consecuencia, ser facilitada a ninguna otra persona o entidad sin consentimiento expreso de aquella.

Realización de reuniones a solicitud de la Fundación con el jefe de servicios para verificación de los informes diarios y posibles cambios para mejorar el servicio, solucionar incidencias, etc.

Con carácter obligatorio el personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio deberá conocer el Plan de Emergencia del Centro y los Protocolos que le serán facilitados por la Fundación IMDEA Software, así como las actualizaciones debido a cambios producidos en todas las instalaciones durante la vigencia del contrato. Deberán acreditar estar en conocimiento de dicho plan y deberá participar en las funciones que allí se establezcan.



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

**4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, la integridad y la salud de las personas trabajadoras.

La entidad que resulte adjudicataria deberá estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la Ley. En un plazo no superior a quince días naturales desde la comunicación de la adjudicación, la entidad deberá aportar la documentación relativa a la evaluación de riesgos y planes de prevención de todos los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio en el edificio. Asimismo, antes del comienzo de su actividad deberá comunicar los nombres de las personas que actúen como delegados de prevención.

**5. RESPONSABILIDAD.**

La Fundación IMDEA Software declina todo tipo de responsabilidad civil o penal fuera del alcance de los límites establecidos en la legislación de aplicación y en las pólizas de seguro correspondientes contratadas por actitudes del personal de la empresa adjudicataria, de las compañías de seguros o de cualquier entidad pública o privada con la que tenga contacto por causa de actitudes o comportamientos ilícitos, injuriosos, difamatorios, amenazadores, vulgares, obscenos, blasfemos, ofensivos, agresivos, violentos, discriminatorios (por motivos de nacimiento, étnicos, raciales, sexuales, religiosos, ideológicos, de opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social) o censurables por cualquier otra razón, incluidas, a título orientativo pero no exhaustivo, aquellas conductas que fomenten comportamientos que puedan incurrir en sanciones civiles o penales o que vulneren cualquier legislación aplicable de ámbito local, regional, nacional o internacional.

**6. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.**

Para verificar el cumplimiento de los preceptos del contrato objeto de esta contratación se establece un sistema de control de calidad de la prestación del servicio basado en:

- La Dirección de la Fundación será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los contratos. La Fundación designará un Encargado de Seguimiento que velará por el cumplimiento del contrato pudiendo comprobar al personal asignado por la empresa y su trabajo en todo momento. En caso de incumplimiento lo hará saber a la empresa adjudicataria.
- La empresa adjudicataria garantizará en todo momento que el servicio se presta en las condiciones contratadas, para ello, elaborará un sistema para la supervisión del citado servicio



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE CONSERJERÍA/TELEFONISTA PARA EL EDIFICIO DEL  
INSTITUTO IMDEA SOFTWARE EN EL CAMPUS DE MONTEGANCEDO.  
EXP. CONSERJERÍA 2023**

por medio de supervisores de la empresa. De estas inspecciones o visitas al centro, darán cuenta al responsable del servicio gestor dentro de la Fundación, por medio de informes del estado del servicio y su evolución en el tiempo a modo de controles de Calidad internos sobre la ejecución del contrato.

En caso de requerirse presencia física del supervisor, deberá presentarse en las instalaciones en un tiempo máximo no superior a 24 hrs desde el requerimiento.

- La Dirección, si lo estima conveniente, podrá requerir a la empresa adjudicataria para que subsane en el plazo máximo de tres días los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones o infracciones de preceptos reglamentarios que les sean imputables de acuerdo con las conclusiones del informe a que se refiere el párrafo anterior. Si transcurrido ese plazo las deficiencias no han sido corregidas, la Dirección podrá proceder con las penalizaciones que correspondan.

## **7. PLAN DE TRANSICIÓN.**

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, se establecerá un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar con el nuevo adjudicatario en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio. Este periodo de transición no será superior a 5 días.

Para garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante ese periodo de transición establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de conocimiento al prestador entrante.